

**ANALISIS *SEGMENTING, TARGETING* DAN *POSITIONING*
PADA PELANGGAN GRABCAR DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Ainy Zaharah

201410160311237

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

**ANALISIS *SEGMENTING, TARGETING* DAN *POSITIONING*
PADA PELANGGAN GRABCAR DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Ekonomi



Oleh :

Ainy Zaharah

201410160311237

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2018

SKRIPSI


ANALISIS SEGMENTING, TARGETING DAN POSITIONING PADA PELANGGAN GRABCAR DI KOTA MALANG

Oleh :

Ainy Zaharah
201410160311237

Diterima dan disetujui
pada tanggal 11 April 2018

Pembimbing I,


Dr. Marsudi, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,



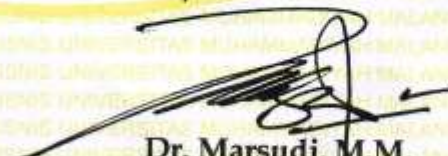
Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Pembimbing II,



Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Ketua Jurusan,


Dr. Marsudi, M.M.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

ANALISIS SEGMENTING, TARGETING DAN POSITIONING PADA PELANGGAN GRABCAR DI KOTA MALANG

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : Ainy Zaharah

NIM : 201410160311237

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 11 April 2018 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Penguji II : Dra. Ratih Juliati, M.Si.

Penguji III : Baroya Mila Shanty, S.E., M.M.

Penguji IV : Dr. Marsudi, M.M.

1.

2.

3.

4.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Marsudi, M.M.



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Manajemen – Akuntansi – Ilmu Ekonomi Pembangunan – D-III Keuangan dan Perbankan
(Terakreditasi)

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang, Telp. 0341-464318, Psw. 211-215, Fax 0341-460435

Website: <http://feb.umm.ac.id> Email: feb@umm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Panitia Ujian Tugas Akhir/Skripsi Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Malang pada :

Hari / Tanggal : Rabu, 11 April 2018

Tempat : FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Telah mengadakan Ujian Tugas Akhir/Skripsi atas nama mahasiswa :

Nama : Ainy Zaharah
No. Induk : 201410160311237
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS SEGMENTING TARGETING DAN POSITIONING
KONSUMEN GRABCAR DI KOTA MALANG

Dengan susunan penguji sebagai berikut :

No.	Nama Dosen Penguji	Nilai	Tanda Tangan
1.	Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.	80 B+	
2.	Dra. Ratih Juliati, M.Si.	82 A	
3.	Dra. Baroya Mila Shanty, M.M.	82	
4.	Dr. Marsudi, M.M.	82	

Nilai rata-rata : 81,5 / A

Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak~~ Lulus *)

Kategori : Layak / ~~Tidak Layak~~ *)

Untuk dipublikasikan dan dimuat Web UMM

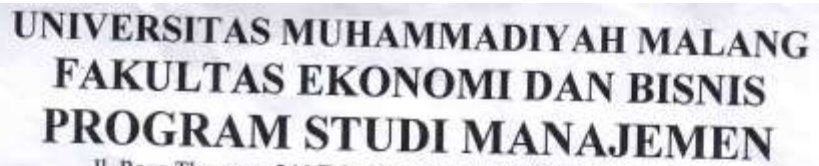
Mengetahui
a.n. Dekan FEB-UMM,
Wakil Dekan I,

Dr. Widyat, M.M.

Malang, 11 April 2018
Ketua Tim Penguji,

Dr. Rohmat Dwi Jatmiko, M.M.

Ket: *) Coret yang tidak perlu



Jl. Raya Tlogomas 246 Telp.0341-464318 Pes.214 Malang, 65144

Nama Mahasiswa : Ainy Zaharah

NIM : 201410160311237

[illegible]

KARTU KENDALI BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA : AINY ZAHARAH






NIM/IPK/Konsent : 201410160311237



Tgl. SK Bimbingan :

Alamat/Tlp/HP : Perum BCT Blok 1 No 21 / 081232649100

Judul Skripsi : Analisis Segmenting, Targeting dan Positioning Pasar Pada Konsumen GrabCar di Kota Malang

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
1/2017			
	Acc topik + obyek		Paraf
5/10	Revisi - Rumus dan Cara - Jurnal - perbaiki		
12/12	Revisi - Latar Belakang		
	Tinjauan Pustaka		
	Metode Penelitian.		Paraf
6/2018	Revisi - Pendahuluan		
	Kerangka Piller		
	Variabel		Paraf
4/12	Revisi Lt. bab 1; rumus Hygiene; teori perbaiki dll		
17/12	Diteliti halaman; tagnas / bntasan ; model penelitian; kelayakan pikir ; instrumen ?		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
5/2	Revisi - Rumusan Masalah - Tinjauan, Pustaka - Alat Analisis		Pons
7/2	Revisi - Rumusan masalah dst - Landasan Teori - Kerangka Piliir - Definisi Operasional Variabel		Pons
8/2	Selaku Zetris Coratir ² bit - G. Logikla Pamiar		Pons
8/2	Siapkan seminar		Pons
27/2	Buat kuisisioner → revisi		Pons
12/3	Revisi kuisisioner & kuisisioner by operasionalnya		
14/3	Sebar kuisisioner ↳ uji coba		
24/3	Disatungi yg diuji coba yt 30 responden Kuisisioner yg prologufts & fails		
24/3	- Sipeat selaku yg diuji coba diuji kuisisioner & fails		
29/3	Uji validitas + reliabilitas		Pons
3/4	Revisi Perbaiki Analisisnya		
9/4	Revisi Gambaran Umum Karakteristik Responden Analisis Data Pembahasan		Pons
5/4	Revisi kuisisioner dan Sma serta perbaikan kuisisioner & kuisisioner di kuisisioner		

Tanggal	Revisi/Perbaikan	Paraf	
		Pembimbing I	Pembimbing II
6/4/8	Revisi Surat ² dan Daftar Portofolio		
6/4	Sempurnakan Bab 1-5		Pams
	Siapkan Ujian		
7/4/8	Disetujui / Mendaftar Ujian.		

Pembimbing I

ace uzias

7/4/8

Malang,

Pembimbing II



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ainy Zaharah
NIM : 201410160311237
Jurusan : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang

Dengan ini menyatakan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi dengan judul "*Analisis Segmenting, Targeting dan Positioning* Pada Pelanggan GrabCar di Kota Malang". Dalam naskah skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.
2. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya termasuk pencabutan GELAR AKADEMIK yang nanti saya dapatkan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri dan tidak atas tekanan dan paksaan dari pihak lain maupun demi menegakkan integritas akademik institusi ini.

Malang, April 2018

Yang Menyertakan



Ainy Zaharah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya maka peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis Segmenting, Targeting dan Positioning Pada Pelanggan Grabcar Di Kota Malang**”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mencapai derajat sarjana ekonomi di Universitas Muhammadiyah Malang. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan yang penulis miliki.

Atas segala kekurangan dan ketidak sempurnaan skripsi ini, peneliti sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mengalami hambatan, namun berkat bantuan bimbingan dan kerjasama yang ikhlas dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Dr. Marsudi, M.M. sebagai dosen pembimbing pertama yang telah bersedia untuk meluangkan waktu membimbing, memeriksa, memberikan petunjuk serta saran dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Baroya Milla Shanty, S.E, M.M. sebagai dosen pembimbing kedua yang telah bersedia untuk meluangkan waktu membimbing, memeriksa, memberikan petunjuk, saran, serta semangat dan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
3. Seluruh dosen pengajar program studi manajemen Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membimbing dan memberikan materi perkuliahan selama kurang lebih empat tahun.
4. Seluruh staf perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang yang telah membantu penulis dalam peminjaman buku.
5. Mama Methy tercinta atas curahan kasih sayang, doa, perhatian serta dorongan moril maupun materil kepada penulis.

6. Sahabat-sahabat Spesialku Rahmania Santoso, Nida Aulia, Salsabila Andriwardhani, Dhea Rahma, Dwi Natalia, Giffarisa Putra, Istara Oerat, Nassrulloh dan Pijar Surya sebagai sahabat yang selalu membantu, mendampingi, memberi dukungan, perhatian dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat-Sahabat baikku di Sidoarjo Aprilliantika Putri dan Ulfa Dzikrotul Milla sebagai sahabat yang telah memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
8. Seluruh teman-teman di Universitas Muhammadiyah Malang, khususnya di program studi manajemen angkatan 2014 yang telah memberikan kritikan dan saran kepada penulis.
9. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu dan memberikan dukungan selama ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

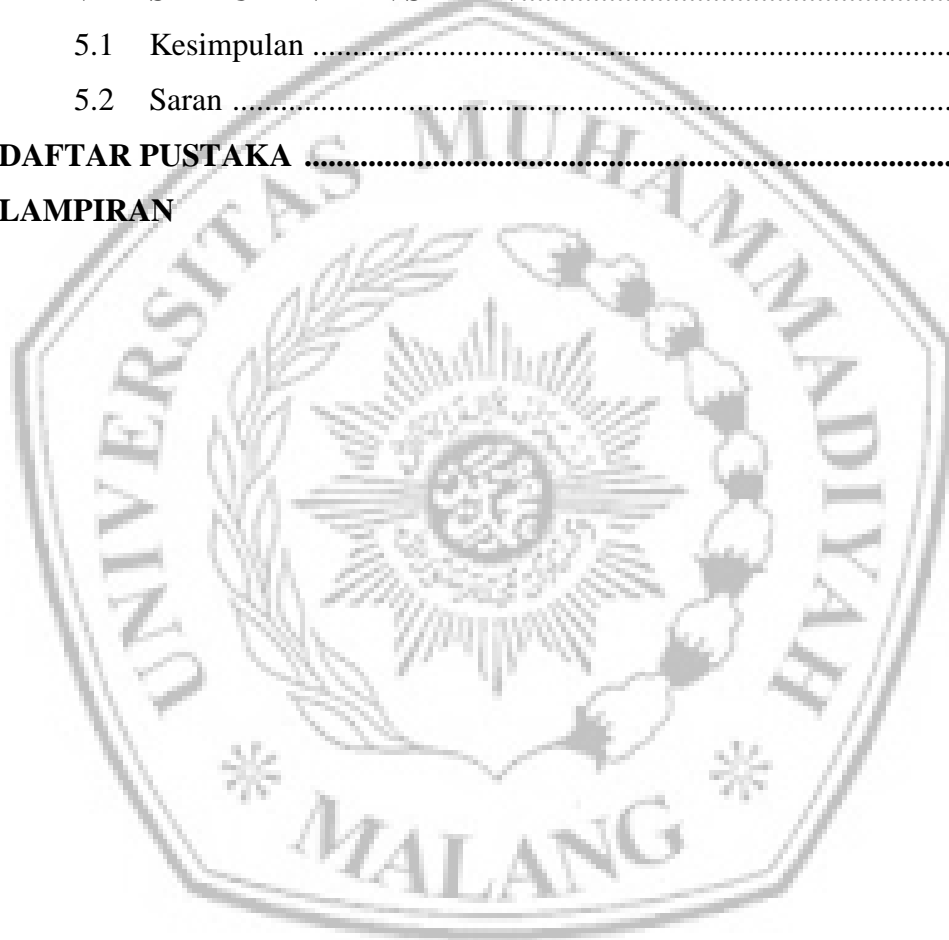
Malang, April 2018

Ainy Zaharah

DAFTAR ISI

ABSTRAKSI.....	i
ABSTRACTION	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Batasan Masalah	6
1.5 Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Landasan Teori	9
2.3 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Lokasi Penelitian	28
3.2 Jenis Penelitian	28
3.3 Definisi Operasional Variabel	28
3.4 Populasi dan Sampel	32
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	33
3.6 Sumber Data.....	34
3.7 Teknik Pengumpulan Data	34
3.8 Teknik Pengukuran data	34
3.9 Uji Instrumen	35
3.10 Teknik Analisis Data	36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2 Visi dan Misi Perusahaan	43
4.3 Karakteristik Responden	43
4.4 Analisis Data	46
4.5 Hasil Analisis Data	48
4.6 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Top Brand Index</i> Jasa Transportasi <i>Online</i> 2017.....	5
Tabel 2.1 Keterkaitan Strategi Pemasaran	10
Tabel 2.2 Variabel segmentasi Utama untuk Pasar Konsumen	18
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah	43
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Perkawinan	45
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan yang Ditempuh	45
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan atau Status	45
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan	46
Tabel 4.8 Uji Validitas 5 Pernyataan	46
Tabel 4.9 Uji Realibilitas Variabel <i>Reliability Statistics</i>	47
Tabel 4.10 Proses <i>Clustering Hierarchy</i>	50
Tabel 4.12 <i>Final Cluster Centroid</i>	53
Tabel 4.13 ANOVA Analisis Cluster Non-Hirarki	54
Tabel 4.14 Hasil <i>Crosstabs</i> Nominal dengan Cluster	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Langkah-langkah <i>Proactive Segmentation</i>	13
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	26
Gambar 4.1 <i>Dendogram</i> Hasil Cluster Hierarki	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisisioner Penelitian

Lampiran 2 Tabel Responden

Lampiran 3 Frekuensi Kriteria Responden

Lampiran 4 Uji Validitas

Lampiran 5 Uji Reliabilitas

Lampiran 6 Cluster Hirarki

Lampiran 7 Dendrogram Using Average Linkage (Between Groups)

Lampiran 8 Cluster Non-Hirarki

Lampiran 9 Hasil Crosstab Variabel Psikografis Dan Perilaku



DAFTAR PUSTAKA

- Ardhian, Muhammad. 2017. "Jumlah Pengguna Grab Melonjak 600 Persen pada 2016". <http://katadata.co.id/berita/2017/02/02/jumlahpengguna-Grab-melonjak-600-persen-pada-2016>. di akses 22 Desember 2018.
- Arikunto, Suharsimi 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Sagung Seto: Jakarta.
- Boone, Louis E dan Kurtz, David L. 2008. *Pengantar Bisnis Kontemporer*. buku 1. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Husein, Umar. 2008. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Penerbit PT Rajagrafindo Persada: Jakarta.
- Iskandar. 2017. "Persaingan Sengit Go-Jek, Grab dan Uber". <http://tekno.liputan6.com/read/3155394/persaingan-sengit-go-jek-grab-dan-uber-siapa-pemenangnya>. diakses 12 Desember 2017
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin L. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Penerbit Indeks: Jakarta.
- _____ dan Garry, Amstrong 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2005. *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Penerbit Salemba Empat: Jakarta.
- Naresh K. Maholtra. 2010. *Marketing Reseach An Applied Orientation Sixth. Edition Pearson Education*.
- Majid, Muhammad Luthfi. 2014. *Analisis Segmentasi Pasar Pengguna Bus Wisata Werkudara Surakarta*. Skripsi di publikasikan ([//journal.ugm.ac.id/](http://journal.ugm.ac.id/)) diakses 22 Februari 2018.
- Pradono. Miharja, Miming. Meindra, Awang. 2011. *Segmentasi Pasar Pengguna Jasa Angkutan Kereta Api Perkotaan Tanah Abang-Serpong*. Skripsi di publikasikan (portalgaruda.org). diakses 13 Desember 2017.
- Prayudo. 2009. "Analisis Kluster". <https://prayudho.wordpress.com/2008/12/30/analisis-cluster/>. Diakses 10 Desember 2017.
- Setiadi, Nugroho. (2010). *Perilaku Konsumen*. Penerbit Graha Pustaka: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Penerbit Alfabeta : Bandung.
- _____ 2013. *Statistika Untuk Penelitian*. Penerbit Alfabeta: Bandung.

_____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta: Bandung.

Syamsuddin dan Damayanti. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan Bahasa*. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Penerbit ANDI: Yogyakarta.

_____. dan Chandra, Gregorius. 2012. *Pemasaran Strategik*. Penerbit ANDI: Yogyakarta.

Widayat. 2004. *Metode Penelitian Pemasaran*. Penerbit CV. Cahaya Press: Malang.

